



Título documento

**Cómo conseguir y mantener clientes
Diez consejos prácticos**

Nombre del autor

**Yeisson Querubín Reyes Urrego¹
María Lorena Harker Hernández²**

Tipo de documento

Consejos prácticos

¹ Administrador de empresas, especialista en Gerencia de Mercadeo.

² Profesional en mercadeo y publicidad.

- 1** Si quieres gestionar tus clientes primero debes cambiar tu enfoque y el de tu empresa para que estén centrados en el cliente.
- 2** Es necesario superar el momento de la venta. Muchas veces los clientes sienten que les prestan un excelente servicio hasta cuando hacen el pago del producto y/o servicio que adquirieron y que después de ese momento la empresa se olvida de ellos. Si llegan a presentar alguna dificultad no es tan fácil contactar a la empresa y sus solicitudes no son resueltas con celeridad.
- 3** Una herramienta tecnológica como un programa de CRM no es en sí la gestión de clientes. Es solo una herramienta que te puede ayudar. La gestión de clientes consiste en administrar de forma adecuada la relación de la empresa con los clientes, logrando la compra repetitiva y la fidelización, para entregar un mayor valor a los clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.
- 4** Debes determinar el nivel de las expectativas de tu cliente, para entregarle una oferta de valor adecuada, de lo contrario puedes estar por debajo o por encima de sus expectativas y perder su interés de compra.
- 5** Trata de adelantarte a lo que quiere tu cliente, para ofrecérselo mejor que tu competencia y si tu cliente está pensando en abandonar tu empresa, trata de saberlo antes que se decida y habla con él para subsanar sus inconformidades, mejorar la oferta y retenerlo.
- 6** Uno de los aspectos más importantes para crear la real diferenciación del mercado es vincular la *calidad del servicio* con la calidad del producto.
- 7** En la comunicación se hace realidad la siguiente máxima: "ser amable es rentable". La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día.
- 8** La suma de los momentos de verdad son los *Ciclos de Servicio*. Son la cadena continua de acontecimientos que debe atravesar un cliente cuando experimenta un servicio.
- 9** La satisfacción es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Es a la organización, lo que la felicidad es a la persona.
- 10** Una empresa orientada al cliente reduce la deserción de clientes por las estrategias de recuperación de los mismos. Conoce las necesidades y expectativas lo que hace que desarrolle nuevos productos que compraran los consumidores. Puede incrementar el potencial de compra de cada cliente. Se tienen clientes fidelizados que remiten referidos para comprar los productos y servicios. Se resuelve las quejas y los reclamos con eficiencia y efectividad que puede generar venta de productos y/o servicios al mismo cliente o a nuevos clientes.

Referencias bibliográficas

Elaborado por el equipo de Bogotá Emprende a partir de las siguientes fuentes de información:

- Ibarra Valdés David. ¿Cómo le hago para vender más? Mercadotecnia en 6 pasos. Limusa Noriega Editores. México D.F. 2004
- Ruiz de Maya Salvador, Rivas Javier Alonso. Experiencias y casos de comportamiento del consumidor. Esic Editorial. Madrid 2001.
- Schnarch Kirberg Alejandro, Schnarch González David. Marketing para emprendedores. Ecoe Ediciones. Bogotá 2010.
- Albrecht Karl, Bradford Laurence. La Excelencia en el servicio. 3R Editores. Bogotá 1998.
- Porter Michael. Ser competitivos, Nuevas aportaciones y conclusiones. Ediciones Deusto. Bogotá 2003.
- Karl Albrecht – Lawrence J. Bradford. La excelencia en el servicio.
- José Daniel Baquero- Carlos Rodríguez-Mario Barquero-Fernando Huertas. Marketing de clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?.
- [Joan Jubert](#). Taller 30 ideas 10 herramientas para innovar.
- Colección: textos universitarios, Área: Administración, mercadeo y ventas, Universidad Sergio Arboleda
- www.portalcalidad.com
- www.gestiopolis.com
- www.herramientasparapymes.com
- www.osiatis.es
- www.infocomercial.com
- http://es.wikipedia.org/wiki/Base_de_datos